

INFORMATION VON SAINT-GOBAIN AUTOVER DEUTSCHLAND GMBH
(nachfolgend SGAD genannt)

Rückgaben und Reklamationen

Um Ihnen die Bearbeitung von Reklamationen und Rückgaben zu erleichtern, möchten wir Ihnen die Grundsätze der Abwicklung im Detail erläutern. Grundlage sind die gesetzlichen Bestimmungen (besonders BGB, HGB) und unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Beurteilung von Reklamationen und Rückgaben erfolgt gemäß den mit der Automobilindustrie vereinbarten Qualitätskontrollregeln und -definitionen für Windschutzscheiben. Wir bitten Sie dringend, die erhaltene Ware unverzüglich zu untersuchen, Sachmängel umgehend anzuzeigen sowie mangelhafte Ware einstweilig aufzubewahren.

Anmeldung immer schriftlich an:

- E-Mail: service.sekurit-service@saint-gobain.com

Wir benötigen von Ihnen folgende Informationen:

- Lieferscheinnummer/n
- Artikelnummer/-n (10-stellig),
- Menge
- Grund der Retoure (bitte bei Reklamationen um genaue Angaben)
- Evtl. abweichende Abholadresse
- E-Mail-Adresse für Zusendung des Retourenauftrags und des Barcodes

Annahmearbeitung:

- Montag bis Freitag von 08:00 – 16:30 Uhr
- Die Bearbeitung der Retourenanmeldungen nach 16:30 Uhr erfolgen am nächsten Arbeitstag.

Reklamationsfristen abhängig von der Belieferungsform

Bitte rügen Sie offensichtliche Mängel, insbesondere Transportschäden (Kratzer, Bruch, Kantenbeschädigungen), Vollständigkeit und Identität der Lieferung wie folgt:

- bis 11:00 Uhr am Liefertag bei „Nachtzustellung“
- bis 17:00 Uhr am Liefertag bei „Tagzustellung“
- bei persönlicher Übergabe unmittelbar (Vermerk auf Lieferpapiere)

Prozedere:

- Nach der Anmeldung erhalten Sie automatisch per E-Mail den Retourenauftrag mit der Rückgabe- bzw. Reklamationsnummer. Diesen Retourenauftrag bringen sie bitte an der Ware an. Bei Abholung durch NSE erhalten Sie eine separate E-Mail durch den Transportdienstleister. Das generierte Abholetikett mit Barcode bringen Sie bitte ebenfalls an der Ware an. Stellen Sie die Ware immer am Anmeldetag in Ihr Warenepot für den Spediteur bereit.
 - Entfernen Sie bei offensichtlich mangelhaften Scheiben niemals das Auslieferungsetikett von SGAD. Es ist zur Identifikation und Zuordnung unerlässlich. Eine Anerkennung der Reklamation ist in aller Regel ohne Etikett nicht mehr möglich.
 - Ware in Ihrem Depot ohne sichtbaren Retourenschein kann nicht abgeholt werden.
 - Retouren per NSE erfolgen nur mit entsprechendem Barcode
- Der Spediteur erhält gleichzeitig mit Ihnen den Retourenauftrag und wird die Ware bei der nächsten Anlieferung abholen. Bei dem Transportdienstleister NSE gibt es abweichende Regeln.
 - NSE realisiert Retouren i.d.R. bei der nächsten Anlieferung, spätestens aber 3 Werktage nach der Anmeldung
- Sollte die Abholung auf Grund nicht bereitgestellter Ware scheitern, wird der Vorgang geschlossen. Es bedarf dann Ihrer Initiative, den Vorgang wieder zu aktivieren.
 - Die Nichtbereitstellung von Transportschäden in der Folgenacht nach der Anlieferung führt zur Ablehnung der Reklamation durch den Spediteur.
 - Bei NSE Transportschäden ist zu beachten, dass aussagekräftige Schadensfotos (Gesamtansicht inkl. Verpackung und Abstellort, Warenausgangsetikett, Detailfoto des Schadens) erforderlich sind. Anhand dieser erfolgt eine Entscheidung über eine umgehende Gutschrift und der Entsorgung der Scheibe durch den Kunden, eine Ablehnung oder über die Rückführung der Scheibe.
- Die Bearbeitung von Rückgaben und Reklamationen sollte 14 Tage nach Wareneingang bei SGAD nicht überschreiten.
- Der Vorgang wird mit der Erstellung einer Gutschrift oder einer Kundeninformation über den Status per E-Mail abgeschlossen.

Rückgabegebühren

- Rückgaben sind grundsätzlich gebührenpflichtig
 - Bei Rückgaben werden 10 % des Warenwertes jedoch mindestens 19,00 € pro Artikel berechnet.



www.sekurit-service.com/de-de

Abgrenzung Reklamation, Rückgaben und Lagerbereinigungen

• Reklamation

- Ware ist mangelhaft

• Rückgabe

- Ware wird nicht benötigt
- Rückgabewert pro Artikel mindestens 19,- €
- Stammt nachweislich aus einer Vorlieferung der letzten 12 Monate, sollte aber möglichst zeitnah erfolgen
- Muss zum Rückgabezeitpunkt zu unserem aktuellen Angebotsortiment gehören
- Rückgabemengen innerhalb der Anlieferungstour realisierbar und üblich
- Muss sich in einer geeigneten Verpackung befinden (idealerweise Kantenschutz und Folienverpackung)
- Aufs Jahr verteilt maximal 3 % des Jahresumsatzes
- Ware muss im Wareneingang SGAD wiederverkaufsfähig sein
- Rücknahmefähigkeit muss von SGAD ausdrücklich bestätigt werden
- Berechnung einer Rückgabegebühr erforderlich
- Rückgabe von Sonderbeschaffungen leider nicht möglich

• Lagerbereinigungen

- Siehe Rückgabe aber abweichend im Volumen (besonderer Aufwand im Transport und in der Abwicklung erforderlich)
- Bedürfen speziellen Absprachen und Vereinbarungen mit dem verantwortlichen Kundenbetreuer von SGAD
- Lagerbereinigungen schriftlich im zugeordneten Verkaufsbüro anmelden.

Diese Informationen zur Abwicklung von Reklamationen oder Rückgaben sind allgemeingültig. Hiervon abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

Sollten Sie noch Fragen zu diesem Thema haben, steht Ihnen unser Vertriebsteam gerne zur Verfügung.

Unsere AGB finden Sie zum Nachlesen auf unserer Homepage www.sekurit-service.com/de-de.

